

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI PELAPORAN KEUANGAN PEMERINTAH

Amin Nursudi, Sudarno¹

Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro
Jl. Prof. Soedharto SH Tembalang, Semarang 50239, Phone: +622476486851

ABSTRACT

This study aims to examine the factors that influence user satisfaction of government financial reporting application. The government financial reporting application is one of the Accounting Information Systems (AIS) operational device that applied in the central government agency. Given the important role of this application, both in the obligation implementation of the preparation and submission of financial statements currently or in the process of further development for the Treasury State Budget System (SPAN) implementation, it is necessary to measure the user satisfaction of the government financial reporting application as a form of evaluation of the AIS implementation success. The data obtained using questionnaires that distributed to all accounting units in the regional payment of Padang Treasury Office (KPPN). Furthermore, the data used to test all variables in the study with multiple regression analysis. The data were processed with SPSS version 16.0. The study results showed that the factors used in this study model can explain the variability of the user satisfaction by 83%. The study results showed that the application quality, information quality, human resources and Treasury Office (KPPN) services had positive effect on user satisfaction. On the other hand, the study results also showed that the management support had positive effect but not significant on user satisfaction.

Keywords: user satisfaction, government financial reporting applications, system and information quality, Treasury Office (KPPN) service.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mempengaruhi bagaimana aktivitas organisasi dilaksanakan oleh Sistem Informasi Akuntansi (SIA) dengan berbasis komputer melalui berbagai aplikasi. Aplikasi adalah satu unit perangkat lunak yang dibuat untuk melayani kebutuhan akan beberapa aktivitas (Buyens, 2001). Aplikasi pelaporan keuangan pemerintah merupakan salah satu perangkat operasional dari SIA yang diterapkan pada instansi pemerintah pusat. Aplikasi ini digunakan untuk memproses keseluruhan siklus akuntansi hingga menghasilkan output berupa laporan keuangan.

Aplikasi pelaporan keuangan pemerintah digunakan oleh unit akuntansi dalam pelaksanaan kewajiban penyusunan dan penyampaian laporan keuangan pemerintah. Dalam pelaksanaannya, kementerian negara/lembaga membentuk unit-unit akuntansi sesuai dengan hierarki organisasi masing-masing yang disebut dengan satuan kerja (satker). Kegiatan akuntansi dan pelaporan dilakukan secara hierarkis oleh unit-unit akuntansi tersebut mulai dari tingkat satker, tingkat wilayah, tingkat eselon I hingga tingkat kementerian/ lembaga.

Saat ini Sistem Akuntansi Instansi (SAI) memiliki dua sub sistem dalam pelaksanaannya, yaitu Sistem Akuntansi Keuangan (SAK) dan Sistem Informasi Manajemen dan Akuntansi Barang Milik Negara (SIMAK-BMN). Aplikasi pelaporan keuangan pemerintah yang digunakan saat ini merupakan bagian dari implementasi SAK. Pada tahun 2014 nanti, SAK dan SIMAK-BMN beserta beberapa aplikasi keuangan lainnya akan diintegrasikan menjadi satu aplikasi yaitu aplikasi SAKTI (Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi) sebagai salah satu implementasi Sistem Perbendaharaan dan Anggaran Negara (SPAN).

¹ Corresponding author

Mengingat peran penting dari aplikasi pelaporan keuangan pemerintah, baik dalam pelaksanaan kewajiban penyusunan dan penyampaian laporan keuangan saat ini maupun dalam proses pengembangannya lebih lanjut untuk implementasi SPAN, diperlukan adanya suatu pengukuran tingkat kepuasan pengguna aplikasi pelaporan keuangan pemerintah sebagai bentuk evaluasi atas kesuksesan implementasi SIA yang telah dilaksanakan selama ini. Evaluasi ini bermanfaat bagi satker selaku pihak pengguna aplikasi, bagi Direktorat Jenderal Perbendaharaan Kementerian Keuangan selaku pihak penyedia dan pengembang aplikasi, serta bagi Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) selaku pihak penyedia layanan terkait operasional aplikasi pelaporan keuangan pemerintah.

Tingkat kepuasan pengguna SIA adalah salah satu variabel yang banyak dipakai untuk menilai kesuksesan implementasi SIA pada suatu organisasi. Al-Adaileh (2009) dalam penelitiannya menggunakan variabel kualitas informasi, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kegunaan, dukungan manajemen dan kemampuan teknis pengguna untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna akhir sebagai indikator persepsi kesuksesan suatu sistem. Hasil penelitiannya menjelaskan bahwa variabel kualitas informasi, persepsi kegunaan, dukungan manajemen dan kemampuan teknis pengguna berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna. Hasil penelitian pada variabel kualitas sistem dan kualitas informasi searah dengan hasil penelitian DeLone dan McLean (1992), Seddon dan Kiew (1996), DeLone dan McLean (2003) dan Wixom dan Todd (2005). Hasil penelitian pada variabel persepsi kegunaan searah dengan hasil penelitian Wixom dan Todd (2005). Sedangkan hasil penelitian pada variabel dukungan manajemen dan kemampuan teknis pengguna searah dengan hasil penelitian Adam Mahmood *et al* (2000). Hasil penelitian Al-Adaileh juga menjelaskan bahwa persepsi kemudahan penggunaan tidak berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna. Hal ini searah dengan hasil penelitian Koeswoyo (2006) dan Jalil (2008). Namun demikian hasil penelitian ini berbeda dengan hasil penelitian Wixom dan Todd (2005) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna.

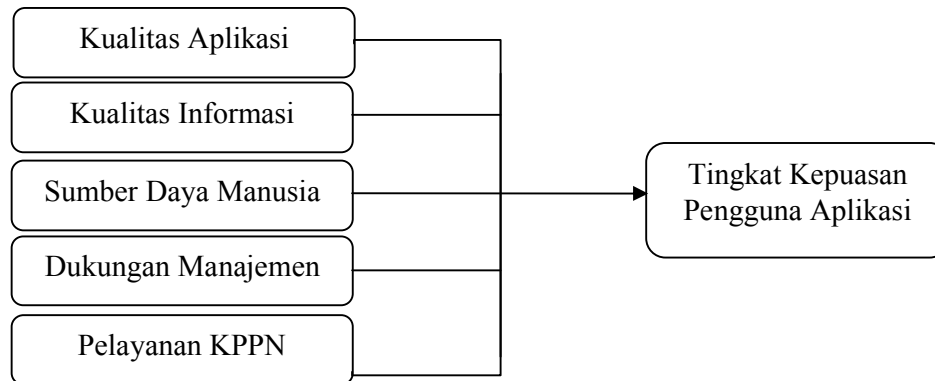
Penelitian ini bertujuan untuk meneliti faktor-faktor yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi pelaporan keuangan pemerintah sebagai salah satu indikator keberhasilan penerapan SIA. Penelitian ini mengembangkan model penelitian Al-Adaileh (2009) dengan menggunakan variabel kualitas informasi, sumber daya manusia dan dukungan manajemen. Kemudian persepsi tingkat kemudahan penggunaan dan persepsi tingkat kegunaan digunakan sebagai bagian indikator dari variabel kualitas aplikasi berdasarkan penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Wixom dan Todd (2005), serta Liang dan Lien (2007). Pada model penelitian ini ditambahkan variabel pelayanan KPPN sebagai bentuk dukungan dan pelayanan staf *Electronic Data Processing* (EDP). Pelayanan KPPN yang dimaksud adalah pelayanan yang diberikan oleh KPPN kepada satker terkait operasional aplikasi pelaporan keuangan pemerintah seperti pelatihan aplikasi, layanan konsultasi, dan komunikasi aktif. Hasil penelitian sebelumnya oleh Baroudi dan Orlikowski (1988) telah menjelaskan bahwa pelayanan staf EDP merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna.

KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi

Tingkat kepuasan pengguna SIA adalah salah satu variabel yang banyak dipakai untuk menilai kesuksesan implementasi SIA pada suatu organisasi. Kepuasan menurut Kotler (2003) merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja atau hasil suatu produk dan harapan. Jika kinerja atau hasil suatu produk berada dibawah harapan maka pengguna akan merasa tidak puas. Jika kinerja atau hasil suatu produk memenuhi harapan maka pengguna akan merasa puas. Jika kinerja atau hasil suatu produk melebihi harapan maka pelanggan akan sangat puas atau senang. Tingkat kepuasan pengguna aplikasi pelaporan keuangan pemerintah mengacu pada sejauh mana pengguna aplikasi merasakan aplikasi yang digunakan mampu memenuhi harapan mereka (Al-Adaileh, 2009). Tingkat kepuasan pengguna aplikasi ini diukur dengan menggunakan indikator antara lain: pemenuhan harapan dan kebutuhan pengguna, pencapaian tujuan pekerjaan, peningkatan kinerja, serta persepsi rasa puas menggunakan aplikasi.

Gambar 1
Kerangka Pemikiran Teoritis



Pengaruh Kualitas Aplikasi terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi

Faktor kualitas aplikasi merupakan faktor utama dalam pengukuran tingkat kepuasan pengguna aplikasi. Hal ini dikarenakan keseluruhan siklus akuntansi diproses dengan menggunakan aplikasi hingga menghasilkan output berupa laporan keuangan. Jika aplikasi yang digunakan berkualitas maka akan mempengaruhi tingkat kepuasan penggunanya. Sesuai dengan penjelasan Kotler (2003), pengguna akan merasa puas apabila kinerja dari produk yang digunakan dapat memenuhi atau melebihi harapan pengguna.

Salah satu variabel yang digunakan dalam penelitian Wixon dan Todd (2005) tentang tingkat kepuasan pengguna dan *Technology Acceptance Model* (TAM) adalah variabel kualitas sistem. Kualitas sistem tersebut diukur dengan karakteristik antara lain: keandalan, fleksibilitas, integrasi data, kemudahan akses, dan kecepatan respon. Dalam penelitian lainnya, Liang dan Lien (2007) menggunakan variabel kualitas aplikasi dan atribut manajemen dalam pemilihan *software Enterprise Resources Planning* (ERP) yang optimal. *Software* ERP harus memenuhi karakteristik tertentu pada ISO-9126 untuk dapat dikatakan sebagai aplikasi yang berkualitas. Karakteristik tersebut antara lain: kegunaan, keandalan, kemudahan penggunaan, efisiensi, pemeliharaan, dan portabel.

Kualitas sistem telah banyak digunakan sebagai salah satu indikator pengukur tingkat kepuasan pengguna. Hasil penelitian DeLone dan McLean (1992), Seddon dan Kiew (1996), DeLone dan McLean (2003), Wixon dan Todd (2005), dan Zaied (2012) telah menjelaskan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna. Dalam penelitian ini, akan dilakukan pengujian kembali hubungan tersebut dengan mengajukan hipotesis sebagai berikut:

H_1 : *Kualitas aplikasi berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi pelaporan keuangan pemerintah.*

Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi

Faktor kualitas informasi digunakan untuk mengukur kualitas output dari aplikasi yang digunakan dalam pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan pengguna. Informasi yang berkualitas akan berguna bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam hal pengambilan keputusan. Mengingat dampaknya tersebut maka kualitas informasi akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna. Sesuai dengan penjelasan Kotler (2003), pengguna akan merasa puas apabila hasil dari produk yang digunakan dapat memenuhi atau melebihi harapan pengguna.

Salah satu variabel yang digunakan dalam penelitian Wixon dan Todd (2005) tentang tingkat kepuasan pengguna dan *Technology Acceptance Model* (TAM) adalah variabel kualitas informasi. Kualitas informasi tersebut diukur dengan karakteristik antara lain: kelengkapan, akurasi, format, dan *currency*. Menurut Romney dan Steinbart (2005), informasi yang berkualitas akan berguna bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam hal pengambilan keputusan. Informasi yang berguna memiliki beberapa karakteristik antara lain: relevansi, keandalan, kelengkapan, ketepatan waktu, dapat dimengerti, dan dapat diverifikasi.

Kualitas informasi telah banyak digunakan sebagai salah satu indikator pengukur tingkat kepuasan pengguna. Hasil penelitian Baroudi dan Orlikowski (1988), DeLone dan McLean (1992), Seddon dan Kiew (1996), DeLone dan McLean (2003), Wixon dan Todd (2005), Al-Adaileh (2009), dan Zaid (2012) telah menjelaskan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna. Dalam penelitian ini, akan dilakukan pengujian kembali hubungan tersebut dengan mengajukan hipotesis sebagai berikut:

H_2 : *Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi pelaporan keuangan pemerintah.*

Pengaruh Sumber Daya Manusia terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi

Sumber daya manusia sebagai pengguna aplikasi memiliki kaitan secara langsung dengan implementasi sistem. Oleh karena itu kompetensi pengguna aplikasi merupakan faktor yang sangat penting dalam kesuksesan implementasi SIA. Pengguna yang memiliki tingkat pendidikan yang relevan, pengetahuan yang memadai, serta pengalaman yang cukup pada umumnya akan merasa mudah dan lancar mengoperasikan aplikasi tersebut sehingga memberikan pengaruh yang positif terhadap tingkat kepuasan pengguna.

Baroudi dan Orlikowski (1988) mendefinisikan kompetensi pengguna sebagai penilaian dari responden atas kualitas dari pelatihan yang disediakan, tingkat pemahaman sistem dan keterlibatan pengguna dalam pengembangan sistem. Untuk menunjang kesuksesan implementasi suatu sistem, pengguna sistem harus memiliki kemampuan teknis yang diperlukan dalam pengoperasian sistem tersebut. Menurut Al-Adaileh (2009) kemampuan teknis pengguna dapat diukur dengan indikator antara lain: tingkat pengetahuan dan penguasaan aplikasi, latar belakang pendidikan, serta pengalaman kerja pengguna.

Sumber daya manusia yang tercermin dalam bentuk kompetensi pengguna telah banyak digunakan sebagai salah satu indikator pengukur tingkat kepuasan pengguna. Hasil penelitian Baroudi dan Orlikowski (1988), DeLone dan McLean (1992), Seddon dan Kiew (1996), DeLone dan McLean (2003), Wixon dan Todd (2005), Al-Adaileh (2009), dan Zaid (2012) telah menjelaskan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna. Dalam penelitian ini, akan dilakukan pengujian kembali hubungan tersebut dengan mengajukan hipotesis sebagai berikut:

H_3 : *Sumber daya manusia berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi pelaporan keuangan pemerintah.*

Pengaruh Dukungan Manajemen terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi

Tersedianya fasilitas sarana dan prasarana untuk menunjang kinerja pengguna aplikasi menjadi salah satu indikator nyata dari implementasi dukungan manajemen. Insentif yang diberikan oleh manajemen tingkat atas dipandang sebagai bentuk *reward* yang dapat menunjang kinerja pegawainya, termasuk pengguna aplikasi pelaporan keuangan. Insentif ini baik dalam bentuk *monetary* insentif maupun *non-monetary* insentif. (Hansen dan Mowen, 2009).

Dukungan manajemen mengacu pada persetujuan dan dukungan terus menerus dari pimpinan dan manajemen selama proses pelaksanaan operasional dari sistem. (Al-Adaileh, 2009). Dukungan manajemen ini diukur dengan menggunakan indikator antara lain: dukungan fasilitas sarana dan prasarana dari manajemen, pemberian insentif sebagai bentuk *reward*, dan kebijakan manajemen tingkat atas. Adam Mahmood *et al* (2000) dalam penelitiannya menggunakan variabel dukungan manajemen sebagai pengukur pengaruh dari faktor organisasi. Dukungan manajemen tersebut diukur dengan sikap positif dari pengguna, kesempatan pelatihan bagi pengguna dan persepsi sikap manajemen tingkat atas.

Dukungan manajemen telah banyak digunakan sebagai salah satu variabel pengukur tingkat kepuasan pengguna. Hasil penelitian Adam Mahmood *et al* (2000), Al-Adaileh (2009), Zaid (2012), dan Supada (2013) telah menjelaskan bahwa dukungan manajemen berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna. Dalam penelitian ini, akan dilakukan pengujian kembali hubungan tersebut dengan mengajukan hipotesis sebagai berikut:

H_4 : Dukungan manajemen berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi pelaporan keuangan pemerintah.

Pengaruh Pelayanan KPPN terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi

Keragaman latar belakang pendidikan dari pengguna aplikasi menuntut adanya dukungan dan pelayanan dari staf EDP yang khusus memberikan dukungan layanan terhadap implementasi SIA. Dalam penelitian ini, yang dimaksud dukungan dan pelayanan staf EDP adalah pelayanan yang diberikan oleh KPPN kepada operator satker terkait operasional aplikasi pelaporan keuangan pemerintah. Pelayanan KPPN ini antara lain pelatihan dan bimbingan teknis aplikasi, konsultasi aplikasi, layanan komunikasi aktif, dan kemampuan teknis staf KPPN dalam memberikan solusi permasalahan aplikasi. Pelayanan KPPN yang terkait operasional aplikasi pelaporan pemerintah ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dalam pelayanan prima KPPN secara keseluruhan.

Salah satu faktor yang berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna akhir sistem informasi akuntansi adalah dukungan dan pelayanan staf EDP. (Baroudi dan Orlikowski, 1988). Penelitian Baroudi dan Orlikowski (1988) menggunakan *Short Form* UIS untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi. Salah satu variabel yang digunakan adalah dukungan dan pelayanan staf EDP dengan indikator antara lain: hubungan relasi antara pengguna dengan staf EDP, perilaku dari staf EDP dalam melayani pengguna, komunikasi antara pengguna dengan staf EDP, tingkat respon atas permintaan perubahan sistem yg ada, dan waktu yang dibutuhkan untuk pengembangan sistem baru.

Pelayanan staf EDP telah banyak digunakan sebagai salah satu indikator pengukur tingkat kepuasan pengguna. Hasil penelitian Baroudi dan Orlikowski (1988) telah menjelaskan bahwa pelayanan staf EDP berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna. Dalam penelitian ini, akan dilakukan pengujian kembali hubungan tersebut dengan mengajukan hipotesis sebagai berikut:

H_5 : Pelayanan KPPN berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi pelaporan keuangan pemerintah.

METODE PENELITIAN

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh operator aplikasi pelaporan keuangan pemerintah tingkat satker di wilayah pembayaran KPPN Padang. Jumlah populasi yang ada adalah sebanyak 232 operator. Dalam penelitian ini digunakan metode sensus yaitu seluruh populasi dijadikan sebagai subjek penelitian. Data diperoleh dengan cara mengirimkan kuesioner kepada responden yaitu seluruh operator aplikasi pelaporan keuangan pemerintah pada satker di wilayah pembayaran KPPN Padang, melalui petugas pada KPPN Padang. Batas waktu yang ditentukan untuk penyebaran kuesioner kepada responden hingga pengembalian kuesioner ke KPPN Padang adalah selama 3 bulan, yaitu antara bulan Januari 2013 sampai dengan bulan Maret 2013.

Pengukuran Variabel Penelitian

Penelitian ini menggunakan satu variabel dependen tingkat kepuasan pengguna aplikasi dan lima variabel independen, yaitu kualitas aplikasi, kualitas informasi, sumber daya manusia, dukungan manajemen dan pelayanan KPPN. Seluruh variabel dalam penelitian ini merupakan variabel *latent* atau konstruk yaitu variabel yang tidak dapat diukur secara langsung (*unobserved*). Oleh karenanya, keberadaan variabel-variabel *latent* ini diukur oleh indikator-indikator pernyataan dalam bentuk skala *likert* (Ghozali, 2011). Dalam penelitian ini, pengukuran terhadap pernyataan tersebut menggunakan skala *likert* lima tingkat, yaitu : 1: Sangat Tidak Setuju, 2: Tidak Setuju, 3: Netral, 4: Setuju, 5: Sangat Setuju.

Variabel penelitian diukur dengan indikator sebagai berikut:

1. Kualitas aplikasi diukur dengan menggunakan beberapa indikator yang digunakan dalam penelitian Wixom dan Todd (2005), antara lain kehandalan, fleksibilitas, integrasi data, kemudahan akses dan kecepatan respon, serta beberapa kriteria kualitas aplikasi dari ISO-9126 yang digunakan pada penelitian Liang dan Lien (2007) yaitu kegunaan, kemudahan penggunaan, dan pemeliharaan.

2. Kualitas informasi diukur dengan menggunakan beberapa indikator yang digunakan dalam penelitian Wixom dan Todd (2005) antara lain kelengkapan, akurasi dan format, serta beberapa indikator yang dijelaskan oleh Romney dan Steinbart (2005), antara lain relevansi, ketepatan waktu, dan dapat diverifikasi.
3. Sumber daya manusia diukur dengan menggunakan indikator yang digunakan dalam penelitian Al-Adaileh (2009) antara lain tingkat pengetahuan dan penguasaan aplikasi, latar belakang pendidikan, serta pengalaman kerja pengguna.
4. Dukungan manajemen diukur dengan menggunakan indikator yang dikembangkan dari penelitian Al-Adaileh (2009) antara lain fasilitas sarana dan prasarana operator aplikasi yang disediakan manajemen, baik sarana dan prasarana utama maupun cadangannya, kebijakan manajemen dalam penugasan operator aplikasi mengikuti pelatihan, dan insentif yang diberikan oleh manajemen dalam bentuk pembayaran honor bagi operator aplikasi pelaporan keuangan pemerintah.
5. Pelayanan KPPN diukur dengan menggunakan indikator yang dikembangkan dari penelitian Baroudi dan Orlikowski, (1988) antara lain pelatihan dan bimbingan teknis aplikasi, pelayanan konsultasi aplikasi, layanan komunikasi aktif, dan kemampuan teknis staf KPPN dalam memberikan solusi yang konkret dalam permasalahan aplikasi.

Metode Analisis

Menurut Sekaran (2004), penggunaan instrumen yang lebih baik akan lebih menjamin akurasi hasil, yang pada akhirnya akan meningkatkan kualitas ilmiah dari penelitian. Oleh karena itu perlu dilakukan penilaian seberapa baiknya pengukuran (*goodness of measures*) pada penelitian ini. Untuk mengukur *goodness of measures* digunakan uji validitas, uji reliabilitas, dan uji non-respon bias.

Sebelum dilakukannya pengujian hipotesis dengan analisis regresi linear berganda, beberapa asumsi harus dipenuhi sehingga model regresi yang nantinya dihasilkan dapat dikatakan layak. Uji asumsi klasik dilakukan antara lain dengan uji normalitas, uji multikolonieritas, dan uji heterokedastisitas.

Ketepatan fungsi regresi dalam menaksir nilai aktual dapat diukur dari *Goodness of Fit*-nya. Secara statistik, hal ini dapat diukur dari nilai koefisien determinasi, nilai statistik F dan nilai statistik t. (Ghozali, 2011, h97). Pengujian hipotesis H_1 sampai dengan H_5 menggunakan analisis regresi linier berganda (*Multiple Regression*) dengan memakai alat bantu aplikasi SPSS 16.0 (*Statistical Package for Social Science*). Pengujian dengan analisis regresi linier berganda dilakukan untuk menguji pengaruh lebih dari satu variabel independen terhadap variabel dependen. (Ghozali, 2011, h7).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Responden Penelitian dan Statistik Deskriptif

Sampai dengan batas waktu pengembalian, kuesioner yang terkumpul adalah sebanyak 90 buah. Dari 90 buah kuesioner yang diterima, terdapat 4 buah kuesioner yang dijawab tidak lengkap dan 5 buah kuesioner yang dijawab ganda sehingga tidak memenuhi kriteria. Total kuesioner yang dapat diolah adalah sebanyak 81 buah kuesioner atau dengan kata lain tingkat pengembalian untuk kuesioner yang dapat dipakai adalah sebesar 34,92%.

Tabel 1
Perhitungan Tingkat Pengembalian Kuesioner

| Uraian | Jumlah | Persentase |
|-------------------------------------|----------|------------|
| Jumlah kuesioner yang dikirimkan | 232 buah | 100 % |
| Jumlah kuesioner yang kembali | 90 buah | 38,79 % |
| Jumlah kuesioner yang tidak lengkap | 4 buah | 1,72 % |
| Jumlah kuesioner yang dijawab ganda | 5 buah | 2,15 % |
| Jumlah kuesioner yang dapat diolah | 81 buah | 34,92 % |

Sumber : Data primer diolah, 2013

Berdasarkan jenis kelamin, responden laki-laki terdiri dari 52 responden (64,20%), sedangkan responden perempuan terdiri dari 29 responden (35,80%). Berdasarkan usia, responden yang berusia paling muda adalah 22 tahun, sedangkan responden yang berusia paling tua adalah 51 tahun. Mayoritas responden berusia diantara 21 tahun hingga 30 tahun. Terdapat 19 responden yang tidak mengisi kolom usia pada kuesioner. Berdasarkan tingkat pendidikan, responden terbanyak memiliki tingkat pendidikan S1. Persentase terendah terdapat pada responden dengan tingkat pendidikan S2. Terdapat 3 responden yang tidak mengisi kolom tingkat pendidikan pada kuesioner. Sedangkan berdasarkan pengalaman kerja, mayoritas responden memiliki pengalaman kerja antara 1 hingga 5 tahun. Responden yang paling sedikit adalah responden yang memiliki pengalaman kerja diatas 10 tahun. Terdapat 3 responden yang tidak mengisi kolom pengalaman kerja pada kuesioner.

Tabel 2
Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

| Variabel Penelitian | Kisaran | | Rata-rata | | Deviasi Standar |
|---------------------|----------|---------|-----------|---------|-----------------|
| | Teoritis | Empiris | Teoritis | Empiris | |
| APL | 8 – 40 | 19 – 40 | 24 | 30,83 | 5,35 |
| INFO | 6 – 30 | 13 – 30 | 18 | 23,20 | 3,93 |
| SDM | 4 – 20 | 8 – 20 | 12 | 14,62 | 3,03 |
| MAN | 4 – 20 | 8 – 20 | 12 | 14,74 | 2,73 |
| KPPN | 4 – 20 | 9 – 20 | 12 | 14,62 | 2,20 |
| PUAS | 4 – 20 | 10 – 20 | 12 | 15,63 | 2,21 |

Sumber : Data primer diolah, 2013

Berdasarkan tabel 2, dapat dilihat bahwa pada variabel kualitas aplikasi, kualitas informasi, sumber daya manusia, dukungan manajemen, dan pelayanan KPPN terdapat responden yang mempunyai nilai jawaban pada tingkat tertinggi namun tidak ada responden yang mempunyai nilai jawaban yang terendah. Berdasarkan tabel 2 juga dapat dilihat bahwa jawaban yang diberikan oleh responden pada variabel kualitas aplikasi, kualitas informasi, sumber daya manusia, dukungan manajemen, dan pelayanan KPPN menunjukkan jumlah skor jawaban yang cenderung tinggi. Hal ini terlihat dari rata-rata jawaban responden pada semua variabel yang lebih tinggi dari rata-rata teoritisnya dengan deviasi standar yang tidak terlalu besar. Hal ini menunjukkan adanya penilaian dari responden bahwa kualitas aplikasi, kualitas informasi, sumber daya manusia, dukungan manajemen, dan pelayanan KPPN sudah cukup baik.

Pembahasan Hasil Penelitian

Uji Kualitas Data

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa keseluruhan indikator variabel yang digunakan dalam penelitian ini memiliki nilai *Pearson Correlation* yang lebih tinggi dari 0,5. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa semua indikator pengukur variabel tersebut adalah valid.

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa keseluruhan variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* yang lebih tinggi dari 0,7. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa keseluruhan pengukur variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel.

Dalam penelitian ini responden yang mengembalikan kuesioner melewati batas waktu yang telah ditentukan dianggap mewakili jawaban dari responden yang tidak mengembalikan kuesioner. Terdapat 15 responden yang mengembalikan kuesioner melewati batas waktu yang telah ditentukan. Hasil uji non-respon bias menunjukkan bahwa pada *Levene's Test* semua variabel penelitian memiliki tingkat signifikansi yang lebih besar dari 0,05. Hal ini berarti bahwa variasi populasi kedua sampel tersebut adalah sama (*equal variance assumed*). Kemudian pada hasil uji beda *t-test* semua variabel juga memiliki tingkat signifikansi yang lebih besar dari 0,05. Hal ini berarti bahwa diantara kedua populasi tidak terdapat perbedaan nilai rata-rata secara signifikan. Dari kedua hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa karakteristik jawaban yang diberikan oleh responden yang mengembalikan kuesioner dengan responden yang tidak mengembalikan kuesioner adalah sama.

Uji Asumsi Klasik

Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa nilai Kolmogorov-Smirnov adalah sebesar 0,51 dan tingkat signifikansi pada 0,96. Tingkat signifikansi ini lebih besar dari tingkat signifikansi penelitian yaitu 0,05. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa data residual terdistribusi secara normal.

Hasil uji multikolonieritas menunjukkan bahwa keseluruhan variabel memiliki nilai *tolerance* diatas 0,1 dan memiliki nilai VIF dibawah 10. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa tidak terjadi multikolonieritas antar variabel independen dalam model regresi.

Hasil uji heterokedastisitas menunjukkan bahwa keseluruhan variabel independen berada pada tingkat signifikansi diatas 0,05 yang artinya tidak ada satupun variabel independen yang secara signifikan mempengaruhi variabel dependen nilai absolut residual (AbsRes1). Hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi.

Tabel 3
Uji Regresi

| Variabel | Standardized Coefficients Beta | t | R Square | Adjusted R Square | F |
|----------|--------------------------------|-------------|----------|-------------------|-----------|
| APL | 0,29 | 3,12 ** | | | |
| INFO | 0,27 | 2,47 * | | | |
| SDM | 0,18 | 2,28 * | 0,85 | 0,83 | 82,12 *** |
| MAN | 0,11 | 1,38 | | | |
| KPPN | 0,25 | 4,57 *** | | | |
| Ket. | * | $p < 0,05$ | | | |
| | ** | $p < 0,01$ | | | |
| | *** | $p < 0,001$ | | | |

Sumber : Data primer diolah, 2013

Uji Kelayakan Model

Berdasarkan tabel 3, dapat dilihat bahwa model regresi ini memiliki nilai *Adjusted R*² sebesar 0,83. Hal ini berarti variabilitas variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabilitas variabel independen adalah sebesar 83%. Sedangkan sisanya sebesar 17% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model regresi.

Berdasarkan tabel 3, dapat dilihat bahwa model regresi ini memiliki nilai F sebesar 82,12 dengan tingkat signifikansi dibawah 0,001. Karena nilai F hitung lebih besar dari nilai F tabel dan tingkat signifikansi tersebut lebih kecil dari tingkat signifikansi penelitian (0,05), maka dapat disimpulkan bahwa pada tingkat signifikansi 5%, variabel kualitas aplikasi, kualitas informasi, sumber daya manusia, dukungan manajemen dan pelayanan KPPN secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi pelaporan keuangan pemerintah.

Uji Hipotesis

- H_1 : *Kualitas aplikasi berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi pelaporan keuangan pemerintah.*

Arah koefisien regresi variabel kualitas aplikasi terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi adalah sebesar 0,29 dengan arah positif. Hasil pengujian pengaruh kualitas aplikasi terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi menunjukkan nilai t sebesar 3,12 dan tingkat signifikansi sebesar 0,00. Nilai t hitung tersebut lebih besar dari nilai t tabel ($\alpha = 0,05$ dan $df = 75$) sebesar 1,67 dan tingkat signifikansi lebih kecil dari tingkat signifikansi penelitian sebesar 0,05. Dengan demikian pada tingkat signifikansi 5%, kualitas aplikasi berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi. Hal ini berarti H_1 diterima.

Hasil pengujian hipotesis H_1 ini konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Wixom dan Todd (2005). Dalam penelitiannya, Wixom dan Todd (2005) menyatakan bahwa kualitas sistem merupakan salah satu variabel yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna aplikasi baik kepuasan pengguna terhadap sistem maupun kepuasan pengguna terhadap informasi yang dihasilkan oleh sistem tersebut. Hasil penelitian ini juga konsisten dengan hasil penelitian DeLone dan McLean (1992), Seddon dan Kiew (1996), DeLone dan McLean (2003), dan Zaied (2012) yang menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna sistem tersebut.

Aplikasi pelaporan keuangan pemerintah adalah sarana utama yang digunakan oleh satker dalam proses pelaksanaan kewajiban penyusunan laporan keuangan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas aplikasi pelaporan keuangan pemerintah yang digunakan oleh operator satker di wilayah pembayaran KPPN Padang dinilai sudah baik. Kualitas aplikasi yang sudah baik ini perlu dipertahankan baik untuk kepentingan pelaksanaan kewajiban penyusunan dan penyampaian laporan keuangan satker maupun untuk kepentingan pengembangan lebih lanjut dalam pelaksanaan SPAN di tahun 2014 nanti.

2. H_2 : *Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi pelaporan keuangan pemerintah.*

Arah koefisien regresi variabel kualitas informasi terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi adalah sebesar 0,27 dengan arah positif. Hasil pengujian pengaruh kualitas informasi terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi menunjukkan nilai t sebesar 2,47 dan tingkat signifikansi sebesar 0,02. Nilai t hitung tersebut lebih besar dari nilai t tabel ($\alpha = 0,05$ dan $df = 75$) sebesar 1,67 dan tingkat signifikansi lebih kecil dari tingkat signifikansi penelitian sebesar 0,05. Dengan demikian pada tingkat signifikansi 5%, kualitas informasi berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi. Hal ini berarti H_2 diterima.

Hasil pengujian hipotesis H_2 ini konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Baroudi dan Orlikowski (1988), DeLone dan McLean (1992), Seddon dan Kiew (1996), DeLone dan McLean (2003), Wixom dan Todd (2005), Al-Adaileh (2009), dan Zaied (2012). Hasil penelitian mereka menjelaskan bahwa kualitas informasi yang dihasilkan memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna sistem tersebut. Namun demikian hasil penelitian ini berbeda dengan hasil penelitian dari Jalil (2008) yang menyatakan kualitas informasi yang dihasilkan tidak memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna sistem tersebut.

Laporan keuangan yang dihasilkan oleh aplikasi pelaporan keuangan pemerintah merupakan bentuk pelaksanaan akuntabilitas dan transparansi pengelolaan keuangan negara serta sebagai pertanggungjawaban pemerintah atas pelaksanaan APBN sepanjang tahun berjalan. Laporan keuangan ini juga berperan penting dalam pengambilan keputusan manajemen satker untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas informasi yang dihasilkan oleh aplikasi pelaporan keuangan pemerintah dinilai sudah baik. Kualitas informasi yang sudah baik ini perlu dipertahankan agar laporan keuangan yang dihasilkan oleh aplikasi pelaporan keuangan pemerintah dapat berguna bagi pengambilan keputusan oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

3. H_3 : *Sumber daya manusia berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi pelaporan keuangan pemerintah.*

Arah koefisien regresi variabel sumber daya manusia terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi adalah sebesar 0,18 dengan arah positif. Hasil pengujian pengaruh sumber daya manusia terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi menunjukkan nilai t sebesar 2,28 dan tingkat signifikansi sebesar 0,02. Nilai t hitung tersebut lebih besar dari nilai t tabel ($\alpha = 0,05$ dan $df = 75$) sebesar 1,67 dan tingkat signifikansi lebih kecil dari tingkat signifikansi penelitian sebesar 0,05. Dengan demikian pada tingkat signifikansi 5%, sumber daya manusia berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi. Hal ini berarti H_3 diterima.

Hasil pengujian hipotesis H_3 ini konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Baroudi dan Orlikowski (1988), Adam Mahmood *et al* (2000), Koeswoyo (2006), Jalil (2008), Al-Adaileh (2009), dan Zaid (2012). Hasil penelitian mereka menjelaskan bahwa tingkat kompetensi sumber daya manusia memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna sistem tersebut.

Operator satker merupakan pihak yang paling terkait dengan operasional aplikasi pelaporan keuangan pemerintah. Oleh karena itu kompetensi sumber daya manusia pengguna aplikasi pelaporan keuangan pemerintah harus menjadi salah satu perhatian utama. Tingkat pendidikan yang relevan, pengetahuan dan penguasaan aplikasi, serta pengalaman kerja merupakan beberapa indikator dalam menentukan tingkat kompetensi operator aplikasi pelaporan keuangan pemerintah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kompetensi operator aplikasi pelaporan keuangan pemerintah di wilayah pembayaran KPPN Padang dinilai sudah baik. Hal ini perlu dipertahankan agar pelaksanaan kewajiban proses penyusunan dan penyampaian laporan keuangan pemerintah dapat berjalan dengan baik.

4. H_4 : *Dukungan manajemen berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi pelaporan keuangan pemerintah.*

Arah koefisien regresi variabel dukungan manajemen terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi adalah sebesar 0,11 dengan arah positif. Hasil pengujian pengaruh dukungan manajemen terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi menunjukkan nilai t sebesar 1,38 dan tingkat signifikansi sebesar 0,17. Nilai t hitung tersebut lebih kecil dari nilai t tabel ($\alpha = 0,05$ dan $df = 75$) sebesar 1,67 dan tingkat signifikansi lebih besar dari tingkat signifikansi penelitian sebesar 0,05. Dengan demikian pada tingkat signifikansi 5%, dukungan manajemen berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi. Hal ini berarti H_4 ditolak.

Hasil pengujian hipotesis H_4 ini berbeda dengan hasil penelitian Adam Mahmood *et al* (2000), Al-Adaileh (2009), Zaid (2012), dan Supada (2013). Hasil penelitian mereka menjelaskan bahwa dukungan manajemen memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna sistem tersebut.

Dukungan manajemen dalam penelitian ini mengacu pada dukungan teknis maupun non teknis dari pimpinan dan manajemen satker terhadap implementasi sistem. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dukungan manajemen satker berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi pelaporan keuangan pemerintah. Faktor *mandatory*, bahwa salah satu tugas pokok dan fungsi (tupoksi) operator aplikasi adalah melaksanakan kewajiban proses penyusunan dan penyampaian laporan keuangan, kemungkinan menjadi penyebabnya. Sehingga meskipun kemungkinan masih terdapat operator aplikasi yang kurang mendapatkan dukungan manajemen, baik dalam bentuk fasilitas maupun insentif, operator aplikasi tersebut tetap merasa puas selama aplikasi pelaporan keuangan pemerintah dapat memenuhi kebutuhan dalam pelaksanaan tupoksinya sehari-hari. Namun demikian, perlu diusahakan adanya pemerataan dukungan manajemen bagi operator aplikasi pelaporan keuangan pemerintah, terutama dalam bentuk pembayaran honor, agar dapat menunjang pelaksanaan kewajiban proses penyusunan dan penyampaian laporan keuangan pemerintah.

Selain itu, lingkungan manajemen pada penelitian ini kemungkinan berbeda dengan lingkungan manajemen pada penelitian sebelumnya. Sehingga ada kemungkinan bahwa dukungan manajemen sebagai bentuk pelayanan internal yang didapatkan operator aplikasi dari manajemen dampaknya kurang signifikan karena telah terwakili oleh dukungan eksternal yang didapatkan dari pelayanan KPPN terkait operasional aplikasi pelaporan keuangan pemerintah.

5. H_5 : *Pelayanan KPPN berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi pelaporan keuangan pemerintah.*

Arah koefisien regresi variabel pelayanan KPPN terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi adalah sebesar 0,25 dengan arah positif. Hasil pengujian pengaruh pelayanan KPPN terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi menunjukkan nilai t sebesar 4,57 dan tingkat signifikansi sebesar 0,00. Nilai t hitung tersebut lebih besar dari nilai t tabel ($\alpha = 0,05$ dan $df = 75$)

sebesar 1,67 dan tingkat signifikansi lebih kecil dari tingkat signifikansi penelitian sebesar 0,05. Dengan demikian pada tingkat signifikansi 5%, pelayanan KPPN berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi pelaporan keuangan. Hal ini berarti H_3 diterima.

Hasil pengujian hipotesis H_3 ini konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Baroudi dan Orlikowski (1988). Hasil penelitian mereka menjelaskan bahwa dukungan dan pelayanan dari staf EDP memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna sistem tersebut. Pelatihan dan bimbingan teknis aplikasi bagi operator satker merupakan salah satu indikator yang digunakan pada variabel pelayanan KPPN. Hasil pengujiannya sesuai dengan hasil penelitian Zaid (2012) yang menyatakan bahwa faktor pelatihan berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna.

Pelayanan KPPN terkait operasional aplikasi pelaporan keuangan pemerintah merupakan bentuk implementasi dukungan dan pelayanan staf EDP. Pelayanan KPPN merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari pelayanan prima yang diberikan KPPN Padang secara keseluruhan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang disediakan oleh KPPN Padang terkait operasional aplikasi pelaporan keuangan pemerintah dinilai sudah baik. Pelatihan dan bimbingan teknis aplikasi, pelayanan konsultasi aplikasi, dan layanan komunikasi aktif dinilai telah dilaksanakan dengan baik oleh KPPN Padang. Kemampuan teknis staf KPPN Padang dalam memberikan solusi yang konkret bagi permasalahan aplikasi juga dinilai sudah cukup baik. Hal ini perlu dipertahankan agar pelaksanaan kewajiban proses penyusunan laporan keuangan pemerintah dapat berjalan dengan baik.

KESIMPULAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor kualitas aplikasi, kualitas informasi, sumber daya manusia dan pelayanan KPPN berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi pelaporan keuangan pemerintah. Faktor-faktor tersebut dinilai sudah baik sehingga perlu dipertahankan agar pelaksanaan kewajiban proses penyusunan laporan keuangan pemerintah dapat berjalan dengan baik. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pada tingkat signifikansi 5%, faktor dukungan manajemen berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi pelaporan keuangan pemerintah. Hal ini berarti dukungan manajemen tidak selalu sejalan dengan tingkat kepuasan pengguna. Faktor *mandatory* tupoksi operator aplikasi, serta perbedaan lingkungan manajemen pada penelitian ini dengan penelitian sebelumnya, kemungkinan menjadi penyebabnya. Model regresi penelitian ini memiliki nilai *Adjusted R*² sebesar 0,83. Hal ini berarti variabilitas variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabilitas variabel independen adalah sebesar 83%. Sedangkan sisanya sebesar 17% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model regresi.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang sebaiknya menjadi perhatian dan disarankan bagi penelitian selanjutnya. *Pertama*, penyebaran kuesioner yang dilakukan di awal tahun kemungkinan bersamaan saat operator satker sedang sibuk menyusun laporan akhir tahun sehingga berpengaruh terhadap *respon rate*. Selain itu, metode penyebaran kuesioner dengan menggunakan jasa kurir juga cenderung menghasilkan *respon rate* yang tidak terlalu tinggi. *Respon rate* yang jauh dari harapan ini kemungkinan belum mewakili variasi jawaban dari seluruh operator aplikasi pelaporan keuangan pemerintah pada satker di wilayah pembayaran KPPN Padang. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan mempertimbangkan pelaksanaan survey di tempat dan pemilihan waktu penyebaran kuesioner yang lebih tepat. *Kedua*, penelitian ini dilakukan dengan responden operator aplikasi pelaporan keuangan pemerintah pada satker di wilayah pembayaran KPPN Padang saja, sehingga kemungkinan belum dapat mewakili pengguna aplikasi pelaporan keuangan pemerintah di Indonesia secara keseluruhan. Untuk penelitian selanjutnya disarankan dilakukan pada unit kerja pemerintahan yang lebih besar agar dapat diperoleh jumlah data yang lebih besar dengan tujuan dapat mewakili populasi operator aplikasi pelaporan keuangan pemerintah di Indonesia. *Ketiga*, penilaian faktor sumber daya manusia pada penelitian ini kemungkinan mengandung bias karena persepsi operator aplikasi pelaporan keuangan pemerintah dinilai secara *self assessment*. Untuk penelitian selanjutnya disarankan melakukan penilaian relevansi tingkat pendidikan, pengalaman maupun pelatihan pada faktor sumber daya manusia secara lebih objektif. Selain itu juga, disarankan untuk penelitian selanjutnya menambahkan penilaian indikator status kepegawaian dari operator aplikasi pelaporan keuangan pemerintah. *Keempat*, instrumen yang

digunakan dalam penelitian ini merupakan pengembangan dari model penelitian sebelumnya sehingga kemungkinan adanya perbedaan persepsi pada lingkungan penelitian. Untuk penelitian selanjutnya disarankan mengembangkan instrumen penelitian dengan menyesuaikan kondisi lingkungan penelitian dan menambahkan kombinasi variabel lain yang belum digunakan dalam penelitian ini guna menemukan model terbaik untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi.

REFERENSI

- Adam Mahmood, M., Burn, J.M., Gemoets, L.A., dan Jacquez, C. 2000. "Variables Affecting Information Technology End-User Satisfaction: A Meta-Analysis of The Empirical Literature". *International Journal of Human Computer Studies*, 52(4), 751-771.
- Al-Adaileh, R.M. 2009. "An Evaluation of Information Systems Success: A User Perspective - The Case of Jordan Telecom Group". *European Journal of Scientific Research*, Vol. 37 No. 2, pp. 226-239.
- Baroudi, J.J., dan Orlikowski, W.J. 1988. "A Short Form Measure of User Information Satisfaction : A Psychometric Evaluation and Notes on Use.", *Journal of Management Information Systems*, 4(4), 44-59.
- Buyens, J. 2001. *Web Database Development*. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- DeLone, W.H., dan McLean, E.R. 1992. "Information System Success: The Quest for The Dependent Variable", *Information Systems Research*, Vol. 3, No. 14, pp. 60-95.
- DeLone, W.H., dan McLean, E.R. 2003. "The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update", *Journal of Management Systems*, Vol. 19, No. 4, pp. 9-30.
- Ghozali, I. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. Edisi Lima. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hansen, D.R. dan Mowen, M.M. 2009. *Akuntansi Manajerial*. Edisi Delapan. Salemba Empat.
- Jalil, A. 2008. "Studi Empiris tentang Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Akhir atas Aplikasi Sistem Akuntansi Instansi dan Sistem Akuntansi Aset Tetap pada Jajaran Kanwil Departemen Agama Provinsi Jawa Tengah". *Tesis Program Magister Akuntansi*, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Koeswoyo, F. 2006. "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pemakai Software Akuntansi". *Tesis Program Magister Akuntansi*, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Kotler, P. 2003. *Marketing Management*. Eleventh Edition. Prentice Hall International, New Jersey.
- Liang, S.K., dan Lien, C.T. 2007. "Selecting the Optimal ERP Software by Combining the ISO 9126 Standard and Fuzzy AHP Approach". *Contemporary Management Research*, Vol. 3, No. 1, pp. 23-44.
- Romney, M.B., dan Steinbart, P.J. 2005. *Accounting Information Systems*. Ninth Edition. Prentice-Hall.
- Seddon, P.B., dan Yip, S.K. 1992. "An Empirical Evaluation of User Information Satisfaction UIS, Measures for Use with General Ledger Accounting Software". *Journal of Information Systems*, pp. 75-92.
- Seddon, P.B., dan Kiew, M.Y. 1996. "A Partial Test and Development of DeLone and MacLean's Model of IS Success". *Australian Journal of Information Systems*, Vol. 4, No. 1.
- Sekaran, U. 2004. *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*. Fourth Edition. John Willy & Sons, Inc .
- Supada, H. 2013. "Analisis Faktor-faktor yang Berpengaruh terhadap Kepuasan Pemakai Sistem Informasi pada Unit Akuntansi Dinas Pendapatan Daerah Kota Depok". *Tesis Program Magister Sistem Informasi Bisnis*, Universitas Gunadarma, Jakarta.
- Wixom, B.H., dan Todd, P.A. 2005. "A Theoretical Integration of User Satisfaction and Technology Acceptance". *Information Systems Research*, 16(1), 85-102.
- Zaied, A.N.H. 2012. "An Integrated Success Model for Evaluating Information System in Public Sectors". *CIS Journal*. Vol. 3, No. 6.